



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Administrasi Negara (S1) Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

FEBYOLA AMNURITA

NIM. 11775200978

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : FEBYOLA AMNURITA
 NIM : 11775200978
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN ADMINITRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU

DISETUJUI OLEH
 PEMBIMBING

Fitria Ramadhani Agusti Nst, S.IP., M.Si
 NIK. 130 717 057

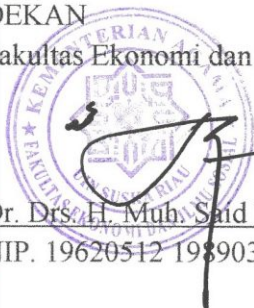
MENGETAHUI

DEKAN
 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
 NIP. 19620512 198903 1 003

KETUA PROGRAM STUDI
 Ilmu Administrasi Negara

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
 NIP. 19790101 200710 1 003



UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : FEBYOLA AMNURITA
NIM : 11775200978
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI
KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU
TANGGAL UJIAN : SELASA, 20 APRIL 2021

PANITIA PENGUJI

KETUA

Dr. Julina, SE, M. Si
NIP. 19730722 199903 2 001

MENGETAHUI

PENGUJI I

Afrizal, S.Sos, M.Si
NIP. 19690419 200701 1 025

PENGUJI II

Rony Jaya, S.Sos, M.Si
NIK. 130 717 060

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU

OLEH :

FEBYOLA AMNURITA
NIM 11775200978

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Tampan. Dengan adanya masalah mengenai pelayanan terpadunya yang mana masih terdapat fenomena-fenomena diantaranya masih kurangnya respon serta keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan, adanya sarana/prasarana yang belum terpakai secara maksimal, serta penyelesaian pelayanan yang tidak tepat waktu. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Tampan serta faktor penghambat pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Tampan. Teknik pengumpulan data yaitu Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Metode penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dengan menggunakan indikator berdasarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan berbagai sumber data dari penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan dapat dikatakan belum bisa berjalan dengan lancar. Dapat dilihat dari sebagian sikap petugas cukup ramah dalam melayani masyarakat, prosedur pelayanan yang sudah tidak berbelit-belit lagi, waktu pelayanan yang masih belum tepat waktu, fasilitas pelayanan yang belum dikatakan mendukung, serta masih terdapat pelaksana teknis PATEN yang belum sepenuhnya menjalankan tanggungjawabnya selaku penyedia layanan. Sedangkan faktor penghambatnya yakni faktor Sumber Daya Manusia, kurang tepat waktu pelayanan, serta sarana dan prasarana yang masih belum memadai.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Administrasi, PATEN

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatu

Puji syukur kehadiran *Allah Subhanahu Wa Ta'ala* atas rahmat dan karunia-Nya yang tiada terkira. Semoga kita insan yang *Dhoif* ini bisa selalu Istiqomah terhadap apa yang telah digariskan-Nya. Semoga kita selalu dalam ridha-Nya. Shalawat beriring salam setulus hati kepada baginda Nabi Muhammad dan ahlul baitnya (*Shallallâhu 'alaihi wa âlihi wa sallam*), sang reformis agung peradaban dunia yang menjadi *inspiring leader* dan *inspiring human* bagi umat di seluruh belahan dunia. Semoga syafa'atnya kelak menaungi kita di hari perhitungan kelak.

Penulis bersyukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena telah diberikan kemudahan untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru”**.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penelitian-penelitian yang akan datang ataupun orang-orang yang membutuhkannya kelak untuk kegiatan riset akademik.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penulis menyadari dalam penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan keraguan serta kekhilafan untuk itu penulis mohon maaf kepada pembaca. Selanjutnya atas bimbingan dan bantuan serta doa yang diberikan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ayahanda Amran dan Ibunda Nurjani, orang tua tercinta yang senantiasa memberikan do'a restu penulis sehingga dapat melaksanakan penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar.
2. Terimakasih buat Adinda Fika Safitri dan serta seluruh keluarga yang tak henti-hentinya menyemangati penulis, memberikan semangat dan do'anya kepada penulis sehingga dapat melaksanakan penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar.
3. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M. Ag, selaku Plt Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta pejabat rektorat lainnya.
4. Dr. Drs. H. Muh Said HM, M.Ag, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau, tempat di mana penulis masih menimba banyak ilmu di sana.
5. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si. selaku ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau, tempat di mana penulis masih menimba banyak ilmu di sana.
6. Bapak Dr. Jhon Afrizal, S.H.I, MA selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Sultan Syarif Kasim Riau, tempat di mana penulis masih menimba banyak ilmu di sana.

7. Ibu Sitti Rahmah, Dra., Hj., M.Si selaku Penasehat Akademis sekaligus yang telah memberikan motivasi kepada penulis.
8. Ibu Fitria Ramadhani Agusti Nst, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi penulis yang telah memberikan saran, nasehat, dan motivasi selama pembuatan skripsi, semoga Allah Ta'ala membalas amal Ibu tersebut.
9. Bapak dan Ibu Dosen selingkungan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial terkhususnya Bapak dan Ibu Dosen Prodi Administrasi Negara yang telah mendidik penulis dari semester awal hingga semester akhir ini.
10. Seluruh Pegawai Kantor Kecamatan Tampan yang telah banyak membantu penulis.

Penulis hanyalah manusia biasa yang tidak pernah luput dari kesalahan.

Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun sebagai pembelajaran bagi penulis kedepannya. Terima kasih.

Pekanbaru, April 2021

Penulis,

Febyola Amnurita

NIM. 11775200978



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK.....i

KATA PENGANTAR.....ii

DAFTAR ISIv

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR.....ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	13

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik.....	15
2.2 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	18
2.3 Pandangan Islam Terhadap Pelayanan	21
2.4 Penelitian terdahulu.....	24
2.5 Definisi Konsep.....	28
2.6 Konsep Operasional	29
2.7 Kerangka Pemikiran	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.2 Jenis Penelitian.....	31
3.3 Jenis dan Sumber Data	31
3.4 Informan Penelitian	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Teknik Analisa Data.....	34

BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN

4.1 Kota Pekanbaru	36
4.1.1 Geografis.....	36
4.1.2 Demografis.....	37
4.2 Kecamatan Tampan.....	38
4.2.1 Sejarah Kecamatan Tampan	39
4.2.2 Letak Geografis dan Demografis Kecamatan Tampan	40
4.2.3 Visi dan Misi Kecamatan Tampan.....	42
4.2.4 Tugas dan Fungsi Bagian/Unit Kerja di Kantor Kecamatan Tampan	43
4.2.5 Struktur Organisasi Kecamatan Tampan.....	57
4.2.6 Mekanisme Pelayanan	58

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	62
5.2 Faktor-faktor penghambat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	76

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	82
6.2 Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Bentuk Pelayanan Pada Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	3
1.2 Jumlah Pelayanan Sesuai Standar Operasional Prosedur	5
2.1 Konsep Operasional	29
3.1 Key Informan Penelitian	33
4.1 Komposisi Agama di Kota Pekanbaru	37
4.2 Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru	38



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
4.1 Kantor Kecamatan Tampan.....	38
4.2 Mekanisme Pelayanan.....	59

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Harbani Pasolog, 2016:128). Artinya didalam pelayanan tersebut untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga. Pemerintah wajib memberikan pelayanan pada seluruh warga. Namun, pada kenyataannya kondisi penyelenggaraan pelayanan di Indonesia masih belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai.

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Artinya kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara, terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat. Dengan adanya tugas dan fungsi pemerintah secara optimal akan menjamin adanya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang berkuasa.

Pemerintah bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hingga sampai saat ini masyarakat masih menganggap rendah kinerja birokrasi.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah suatu inovasi aplikasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan di tingkat Kecamatan. Maksud dari penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Tampan merupakan salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Adapun bentuk pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada kantor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yaitu :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1
Bentuk Pelayanan Pada Kecamatan Tampan Kota
Pekanbaru

NO	JENIS PELAYANAN	KETERANGAN
1.	Pemberian Izin Tempat Usaha Jenis Gangguan Jual Beli HP dan Aksesorisnya	PERIZINAN
2.	Pemberian Perizinan Tempat Usaha jenis Gangguan Pencucian Kendaraan Roda Dua dan Tiga.	PERIZINAN
3.	Pemberian Perizinan Tempat Usaha jenis Gangguan pembuatan tempe dan sejenisnya.	PERIZINAN
4.	Perizinan Tempat Usaha Jenis Gangguan pembuatan tegel, paving blok, genteng dan sejenisnya	PERIZINAN
5.	Pemberian Tempat Usaha Jenis Gangguan pembuatan dan sejenisnya.	PERIZINAN
6.	Pemberian Izin Usaha Pangkalan Minyak tanah	PERIZINAN
7.	Pemberian Rekomendasi izin pendirian sarana ibadah dan sosial.	NON PERIZINAN
8.	Pemberian Rekomendasi izin lokasi depot air isi ulang.	NON PERIZINAN
9.	Pemberian Rekomendasi izin lokasi Pendirian Pasar tradisional /pasar rakyat yang permanen.	NON PERIZINAN
10.	Pemberian rekomendasi izin sebagai sub penyalur bahan bakar Gas (BBG) LPG3 KG	NON PERIZINAN
11.	Rekomendasi izin Rencana Pendirian Sekolah TK,SD Swasta,SMP/SMA/SMK	NON PERIZINAN
12.	Rekomendasi izin Pengawasan usaha pendirian stasiun SPBU	NON PERIZINAN
13.	Fasilitas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) / KK / Surat Pindah, Domisili penduduk.	NON PERIZINAN
14.	Legalisasi Surat Keterangan Ahli Waris.	NON PERIZINAN
15.	Pembuat Suarat Kerengan Tidak Mampu (SKTM)	NON PERIZINAN
16.	Fasilitas Prposal bantuan Mesjid (Bansos)	NON PERIZINAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

17.	Pemberian rekomendasi Izin lokasi bagi perumahan industri dan perdagangan	NON PERIZINAN
18.	Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Menara telekomunikasi	NON PERIZINAN
19.	Pemberian Rekomendasi izin lokasi tempat keramaian yang bersifat insidentil	NON PERIZINAN
20.	Pembuatan rekomendasi atas keberadaan kelembagaan organisasi masyarakat	NON PERIZINAN

Sumber: Kantor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru 2020

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa jenis pelayanan di kantor camat dibedakan menjadi pelayanan perizinan sebanyak 6 pelayanan dan pelayanan non perizinan sebanyak 14 pelayanan. Masyarakat yang merupakan pelanggan dalam pelayanan publik juga memiliki peran penting dalam tercapainya kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Sebagai masyarakat kita harus mengikuti semua aturan yang telah dibuat oleh pemerintah sehingga tercipta keharmonisan antara kedua belah pihak. Masyarakat juga memiliki harapan yang besar terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional dan efektif serta efisien. Sehingga Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah memiliki tanggung jawab tentang bagaimana memberikan pelayanan publik terbaik yang dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang menggunakannya.

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2

Jumlah Pelayanan Sesuai Standar Operasional Prosedur

JENIS	2019		2020	
	Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai	Tidak Sesuai
Perizinan	78	25	50	37
Non Perizinan	450	277	330	290
Total	830		707	

Sumber: Data Olahan Penelitian 2020

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat diketahui bahwa jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan pada tahun 2019 dengan 2020 mengalami penurunan. Melihat dari banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan Tampan ini, menunjukkan bahwa masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang efektif dan efisien. Masih terdapat pelayanan yang tidak berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur. Hal ini dibuktikan dengan adanya tanggal diajukannya surat permohonan sampai dengan keluar surat perizinan yang mengalami kemunduran dalam waktu penyelesaian.

Pelayanan dapat berjalan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melakukan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, pegawai-pegawai tersebut haruslah memiliki komitmen dan tanggung jawab moral kepada masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Menurut Kasmir (2016:3) faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya pelayanan yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia, yaitu pegawai yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat yang dapat dilihat pada instansi pemerintah atau lembaga yang melakukan pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu.

Melalui penyelenggaraan PATEN, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas lebih cepat bila dibandingkan sebelum adanya PATEN.

PATEN salah satu program yang diterapkan di Kecamatan sesuai dengan PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Selain itu PATEN juga sudah ditetapkan dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 273 Tahun 2017 tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. PATEN ini berbeda dengan pelayanan konvensional atau disebut dengan non PATEN. Perbedaananya kalau pelayanan PATEN adalah pelayanan yang sudah ditata dengan mempunyai tupoksi masing-masing dari pegawai-pegawainya. Sedangkan pelayanan konvensional atau non PATEN adalah pelayanan yang seluruh pegawainya belum memiliki wewenang masih memiliki kewenangan yang sama untuk menyelesaikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

persoalan masyarakat atau pun pengurusan-pengurusan pelayanan di Kecamatan.

Bila sebelumnya untuk mengurus suatu jenis surat atau rekomendasi, seorang warga yang datang ke kantor kecamatan harus menunggu penyelesaian surat/rekomendasinya bisa dalam waktu 3-4 hari hingga sampai seminggu. Hal ini karena Camat atau petugas yang berwenang tidak ada di tempat. Maka melalui PATEN ini, warga dijamin memperoleh pelayanan yang cepat dan terukur dengan jelas sesuai dengan standar pelayanan. Bila petugas yang berwenang sedang tidak ada di tempat, maka tugasnya didelegasikan kepada petugas lain yang di tunjuk, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap dapat terjaga kepastiannya.

Selain itu pada pelayanan non PATEN terdiri dari beberapa meja yang saling terpisah. Sedangkan pelayanan PATEN loket/meja yang difungsikan khusus untuk pelayanan. Loket/meja ini terdiri dari dua bagian yang berhubungan langsung yaitu penerimaan berkas dan penyerahan dokumen hasil. Dalam proses pelayanan non PATEN warga membawa berkas persyaratan dan menemui secara langsung pejabat yang berkepentingan, yaitu Kepala Seksi, Sekcam dan Camat. Bila pejabat yang perlu ditemui tidak hadir, warga harus kembali lagi pada lain hari, dan bila tidak tahu proses pengurusannya warga harus bertanya kesana kemari, sehingga memperlambat penyelesaian pelayanan. Sedangkan dalam proses PATEN warga cukup menyerahkan berkas persyaratan melalui loket/meja pelayanan, menunggu di ruang tunggu dan menerima dokumen hasil. Ada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pendelegasian kewenangan sehingga ketidakhadiran pejabat yang berkaitan langsung dapat dilimpahkan kepada petugas yang ditunjuk, dan alur prosesnya ditampilkan secara jelas dan transparan.

Ketersediaan informasi dalam non PATEN tidak ada informasi mengenai persyaratan, biaya dan waktu sehingga warga cenderung mengeluarkan biaya lebih besar dengan harapan cepat selesai. Informasi biasanya disampaikan langsung oleh pegawai kecamatan kepada warga yang sedang mengurus pelayanan. Camat sulit mengontrol biaya pelayanan yang diterima pegawainya dan dapat menjebak camat dengan tuduhan “kutipan liar”. Sedangkan PATEN tersedia informasi mengenai jenis pelayanan, waktu, biaya dan prosedur untuk memperoleh pelayanan. Ada sosialisasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Penerimaan biaya pelayanan dapat dipantau secara langsung, karena pembayaran dicatat secara langsung, karena pembayaran dicatat secara transparan dan akuntabel, dan memberikan kepastian kepada camat dalam menjalankan pelayanan publik.

Dalam non PATEN tidak ada sistem database mengenai pelayanan. Sedangkan PATEN dilengkapi dengan database pelayanan yang dikelola dan diperbarui terus menerus. Dan juga didalam non PATEN tidak ada partisipasi warga. Warga hanya menerima proses pelayanan publik apa adanya. Sedangkan PATEN warga dapat mengakses informasi pelayanan, sehingga lebih mudah memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Dan warga dapat menyampaikan pengaduan bila pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Hasil observasi awal peneliti lakukan ditemukan masalah rekomendasi izin tempat usaha. Pelayanan yang diberikan di kecamatan masih membutuhkan waktu yang relatif lebih lama dari waktu yang telah ditentukan dan belum mampu memberikan kepuasan masyarakat. Dan mengenai keramahan petugas, sikap petugas kantor kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat pada saat melakukan pelayanan, petugas tidak memberikan senyum salam terhadap pelanggan. Seharusnya hal seperti ini tidak boleh terjadi. Petugas memiliki kewajiban untuk bersikap yang ramah. Petugas wajib membantu masyarakat yang kesulitan dalam menyelesaikan urusannya.

Selain itu, masih banyak petugas yang mengobrol dengan petugas lain. Mereka membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Hal tersebut mengakibatkan antrian panjang, dan sering juga antrian tidak sesuai dengan nomor urut. Pelayanan tersebut lebih mementingkan masyarakat kalangan atas atau yang memiliki jabatan penting, serta kerabat dekatnya.

Selanjutnya, petugas kurang memberikan respon dan perhatian kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan dan yang belum mengerti tentang prosedur maupun tahapan alur pelayanan. Penjelasan tentang prosedur tahapan alur pelayanan dan syarat-syarat apa saja yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

harus dipenuhi, belum sepenuhnya di sosialisasikan kepada masyarakat. Sehingga hal tersebut masih menjadi hambatan yang sering terjadi. Akibatnya, masyarakat yang akan melakukan pelayanan tidak merasa nyaman dan terbantu oleh petugas pelayanan.

Kemudian masalah penggunaan sarana yang masih kurang optimal. Misalnya *filing cabinet* yang berfungsi untuk menyimpan berkas, namun didapati berkas yang penataannya kurang rapi dan tidak ditemukan aturan dalam penyimpanan, sehingga ketika pegawai membutuhkan berkas/data tersebut pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan berkas yang akan dibutuhkan. Belum lagi masih ada sarana dan prasarana yang tidak berfungsi dengan semestinya. Seperti tv yang seharusnya digunakan untuk menampilkan nomor antrian tapi mati. Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat agar merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Fenomena diatas diperkuat dengan hasil survey pada masyarakat yang melakukan pelayanan atas nama ibu Susilawati. Beliau mengatakan pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Camat Tampan tidak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Dimana dalam hal pengurusan surat menyurat, waktu yang lama dalam pengurusan, serta sedikit mempersulit masyarakat. Sama halnya yang dirasakan oleh ibu Eti dalam pengurusan surat izin tempat usaha jual beli hp dan aksesoris.

Berbeda dengan bapak Zul yang berurusan dikantor Camat Tampan, dimana beliau dimudahkan dalam mengurus pembuatan surat izin

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tempat usaha pencucian kendaraan roda dua dan tiga dikarenakan ada orang dalam, dalam kata lain (orang kenal).

Berdasarkan uraian diatas terdapat fenomena-fenomena di antaranya adalah:

1. Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan masih rendah.
2. Sarana dan prasarana yang belum terpakai secara maksimal.
3. Kurangnya respon dan perhatian petugas terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam adminitrasi di kecamatan.
4. Pelayanan yang diberikan di kecamatan masih membutuhkan waktu yang relatif lebih lama dari waktu yang telah ditentukan dan belum mampu memberikan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dituangkan pada latar belakang, maka penulis dalam penelitian merumuskan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Administarsi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru ?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Apa sajakah faktor-faktor yang Menghambat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis dalam penelitian ini membuat tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk menganalisa Pelayanan Administarsi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang menjadi Penghambat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini digunakan untuk menerapkan teori-teori yang didapat oleh penulis dengan menghubungkannya dengan kenyataan praktek dilapangan.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta masukan kepada kecamatan agar dapat mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan yang semakin baik kepada publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3. Secara Akademis

Penelitian ini digunakan sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan dan juga diharapkan dapat bermanfaat bagi yang akan datang sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan perbandingan dan pedoman.

4. Bagi Peneliti

Manfaat yang didapat bagi peneliti adalah untuk menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

1.5 Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini adapun sistematikanya sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Terdiri dari konsep-konsep yang melandasi dari penelitian sehingga dapat mendukung dari penelitian yang akan dilakukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

data, informan penelitian, populasi dan sampel, dan metode analisa.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan lokasi penelitian, peneliti mencoba menggambarkan secara umum tentang lokasi penelitian, susunan dan organisasi lokasi penelitian, uraian bagian dan bagian lokasi penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat hasil penelitian dan pembahasan yang diteliti.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian dan saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pembaca

2.1 Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2017:3). Artinya Pelayanan merupakan salah satu faktor paling penting dalam upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Harbani Pasolong (2016:128) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir dalam (Harbani Pasolong, 2016:128) mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Artinya adanya pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau sekelompok orang atau suatu badan yang bergabung dalam kepentingan umum sehingga berorientasi pada pemenuhan kebutuhan orang lain (individu dan masyarakat). Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut Hardiyansyah (2016: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Artinya pelayanan yaitu serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh keidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Menurut Ratminto dan Atik (2018: 2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Artinya pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dijalani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi.

Menurut Sumaryadi (2016:85) pelayanan publik yaitu yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

keamanan, dan lain sebagainya. Kedua, pelayanan yang diberikan secara perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Menurut Agus Dwiyanto (2015: 141) pelayanan publik adalah “serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna”. Sedangkan menurut Agung Kurniawan (Harbani, 2016:128) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 diuraikan bahwa adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Dari uraian dan pendapat para ahli di atas, dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

jasa publik. Kegiatannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat.

2.2 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Konsep PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan administrasi kecamatan dari tahap permohonan sampai dengan ketahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 3 Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Selain itu PATEN juga sudah ditetapkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 273 Tahun 2017 tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dikabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan.

Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, masyarakat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang perizinan dan non perizinan sesuai skala dan kriteria dari bupati/walikota kepada camat, sehingga pada gilirannya, hakikat otonomi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

daerah menemukan makna sejatinya yaitu distribusi kewenangan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pasal 5, bahwa “Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif dan teknis”. Adapun penjelasan dari ketiga syarat tersebut, yaitu:

1. **Substantif;**

Syarat substantif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a adalah pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota. Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. Bidang perizinan
- b. Bidang non perizinan.

2. **Administratif;**

Persyaratan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, meliputi:

- a. Standar Pelayanan. Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Jenis pelayanan;
- 2) Persyaratan pelayanan;
- 3) Proses/prosedur pelayanan;
- 4) Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan;
- 5) Waktu pelayanan; dan
- 6) Biaya pelayanan.

b. Uraian tugas personil kecamatan. Uraian tugas personil kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, diatur dengan Peraturan Bupati/Walikota.

3. Teknis.

Persyaratan teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c meliputi:

a. Sarana prasarana. Sarana prasarana sebagaimana dimaksud dalam

Pasal 9 huruf a, meliputi:

- 1) Loker/meja pendaftaran;
- 2) Tempat pemrosesan berkas;
- 3) Tempat pembayaran;
- 4) Tempat penyerahan dokumen;
- 5) Tempat pengolahan data dan informasi;
- 6) Tempat penanganan pengaduan;
- 7) Tempat piket;
- 8) Ruang tunggu; dan
- 9) Perangkat pendukung lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pelaksana Teknis. Pelaksana Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan. Pelaksana Teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b, meliputi:

- 1) Petugas informasi;
- 2) Petugas loket/penerima berkas;
- 3) Petugas operator komputer;
- 4) Petugas pemegang kas; dan
- 5) Petugas lain sesuai kebutuhan

2.3 Pandangan Islam Terhadap Pelayanan

Pelayanan publik yang baik menjadi kunci kemajuan suatu negara.

Diantara tugas utama seorang pemimpin, pejabat atau pegawai pemerintah yang diberi tanggungjawab dalam menangani urusan publik adalah memberikan pelayanan yang baik. Keberadaan pemerintah di dalam Islam mendapatkan kedudukan yang sangat mulia dan mendapatkan penghormatan, Allah SWT berulang kali menyebutkan ketaatan kepada pemimpin atau pemerintah yang sah merupakan kaidah yang harus dipatuhi. Dalam Al-Qur'an Surah An-Nisa' ayat 59, Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ
 نَزَعْنَاهُ مِنْ شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ
 ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul, dan ulil amri di antara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (Sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu, lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya. (QS. An-Nisa 4: 59)*

Ketaatan kepada Allah SWT dan Rosul-Nya sifatnya mutlak, sedangkan kepada pemimpin atau pemerintah tidak mutlak yaitu selama pemerintah itu tidak dalam rangka bermaksiat kepada Allah SWT, sebagaimana Rosulullah SAW bersabda :

“Tidak ada ketaatan kepada makhluk dalam bermaksiat kepada Al-kholiq ”
(HR. Tirmidzi).

Maksudnya ialah bahwa masyarakat atau penduduk suatu negeri harus patuh pada pemerintah yang sah, tidak boleh melakukan pembangkangan kepada pemerintah apalagi melakukan tindakan yang bersifat meruntuhkan atau penghianatan kepada pemerintah, selama pemerintah tidak memerintahkan penduduk suatu negeri untuk melakukan maksiat kepada Allah SWT.

Perintah taat juga diiringi dengan perintah memuliakan pemerintah, Rosulullah SAW menerangkan bahwa siapa yang memuliakan pemerintah, maka Allah SWT akan memuliakannya dan barang siapa yang menghinakan pemerintah, baik dengan perbuatan maupun perkataan, maka



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Allah SWT akan menghinakannya pada hari kiamat, Rasulullah SAW bersabda :

Barang siapa yang menghinakan pemimpinnya, maka Allah akan menghinakan orang tersebut dan barang siapa yang memuliakan pemimpinnya, maka Allah akan memuliakannya” (Imam Al-Qodho’i)

Begitu juga pendapat Al-Imam Sahl bin Abdulloh Ats-Tsauri (dalam Tafsir Al-Qurthuby V hal :260-261), menyatakan :

Manusia akan selalu dalam kebaikan selama mereka memuliakan ulama’ dan pemerintahnya, jika manusia memuliakan keduanya maka akan baik dunia dan akhiratnya, dan jika mereka merendahkan para ulama’ dan pemerintah pasti rusak dunia dan akhiratnya.

Begitu mulai dan terhormatnya kedudukan pemerintah dalam kaidah islam, namun pemerintah memiliki tanggung jawab yang besar pula dalam mengemban amanah yang diberikan kepadanya, Rasulullah SAW bersabda:

Ibn umar r.a berkata : saya telah mendengar rasulullah saw bersabda : “setiap orang adalah pemimpin dan akan diminta pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Seseorang kepala negara akan diminta pertanggungjawaban perihal rakyat yang dipimpinnya. Seorang suami akan ditanya perihal keluarga yang dipimpinnya. Seorang istri yang memelihara rumah tangga suaminya akan ditanya perihal tanggungjawab dan tugasnya. Bahkan seorang pembantu/pekerja rumah tangga yang bertugas memelihara barang milik majikannya juga akan ditanya dari hal yang dipimpinnya. Dan kamu sekalian pemimpin dan akan ditanya (diminta

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pertanggung jawaban) dari hal-hal yang dipimpinnya. (HR. Bukhori dan Muslim).

Hadist diatas menerangkan bahwa menjadi pemimpin atau pemerintah akan dipertanggungjawabkan di hadapan Allah SWT, apakah telah menjalankan tugas seperti apa yang diamanahkan negara atau oleh rakyat, serta memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan apa yang dicita-citakan oleh negara.

2.4 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis menyajikan beberapa penelitian terdahulu yang cukup penting bagi peneliti dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu:

1. Vintya Dwi Ramdhani (2015). Dalam Skripsi yang berjudul **Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta**. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan administrasi Kecamatan Gondokusuman belum sesuai harapan pelanggan, mulai dari bukti fisik yang berwujud dalam penampilan petugas dalam pelayanan, ruang lingkup pelayanan, kecermatan petugas dalam melayani, ketepatan waktu pelayanan, pemenuhan pelayanan, perhatian terhadap pelanggan, hingga memahami kebutuhan para pelanggan. Ruang lingkup ruangan dengan tingkat pencapaian di dapatkan hasil 37% atau sebanyak 37 responden masuk dalam kategori tidak puas, kemampuan komunikasi dengan di dapatkan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hasil 44% atau sebanyak 44 responden masuk ke dalam kategori puas, pelayanan di dapatkan hasil 51% atau sebanyak 51 responden masuk ke dalam kategori cukup puas, jaminan rasa aman dengan di dapatkan hasil 42% atau sebanyak 42 responden masuk dalam kategori tidak puas. Perbedaan penelitian penulis dengan Vintya Dwi Ramdhani adalah pada jenis penelitian yaitu Kuantitatif. Sedangkan penulis menggunakan jenis penelitian Kualitatif. Lokasi peneliti berada di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta, sedangkan penulis di Kantor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

2. Eldi Agustriadi (2015). Dalam skripsi yang berjudul **Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Tangaran Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas**. Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa berisi tentang bagaimana efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) khususnya pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tangaran Kabupaten Sambas yang bagaimana mengetahui tentang efektivitas keorganisasian pelayan terhadap proses pelaksanaan PATEN sehingga masyarakat disini dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak Kecamatan, sehingga pegawai pelayanan dapat selalu melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan panduan pelaksanaan dan sesuai dengan tujuan diturunkannya program PATEN. Perbedaan penelitian penulis dengan Eldi Agustriadi adalah Lokasi peneliti berada di Kantor Camat Tangaran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kabupaten Sambas, sedangkan penulis di Kantor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

3. Juli Omar Sinaga, Rahmat Hidayat (2016). Dalam Jurnalnya yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam.**

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel *tangible* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance* tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat. Dari kualitas pelayanan dalam pelaksanaan program PATEN secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Nongsa Kota Batam dapat diterima. Variabel *empathy* memiliki nilai Beta terbesar yaitu 0.469 atau 46,9 persen. Dengan demikian, variabel *tangible* berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Nongsa Kota Batam tidak dapat diterima (ditolak). Perbedaan penelitian penulis yaitu Juli Omar Sinaga dan Rahmat Hidayat membahas tentang bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Masyarakat dalam pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Nongsa Kota Batam. Sedangkan Penulis membahas tentang bagaimana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru. Peneliti menggunakan Analisi Kuantitatif sedangkan penulis menggunakan Analisis Kualitatif.

4. Olivia F.C. Walangitan (2018). Dalam Jurnalnya yang berjudul **Analisis Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo**.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa: berdasarkan indikator-indikator pengukuran pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian ini yang meliputi sebanyak 14 unsur, kesimpulannya yaitu Semua unsur pelayanan tersebut pada umumnya dilaksanakan dengan baik dalam pelayanan publik di Kecamatan Bone, namun belum optimal, kinerja pemerintah Bone dalam pelayanan publik terkategori “baik”, namun belum optimal, dan terdapat beberapa faktor yang turut mempengaruhi atau menentukan kinerja pemerintah Kecamatan Bone dalam pelayanan publik. Perbedaan penelitian penulis dengan Olivia F.C. Walangitan adalah pada variabel penelitiannya. Penelitian ini membahas mengenai Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo. Sedangkan penulis membahas mengenai bagaimana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah untuk membangun persamaan persepsi dan pengertian serta menghindari terhadap istilah yang digunakan pada judul ini.

Adapun yang menjadi definisi konsep pada penelitian ini adalah:

1. Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.
2. Pelayanan Terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.
3. Administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional.
4. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan administrasi kecamatan dari tahap permohonan sampai dengan ketahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan.

2.6 Konsep Operasional

Tabel 2.1

Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan	Substantif	a. Bidang Perizinan b. Bidang Non Perizinan
	Administratif	a. Standar Pelayanan b. Uraian Tugas Personil
	Teknis	a. Sarana Prasarana b. Pelaksana Teknis

*Sumber : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010
tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

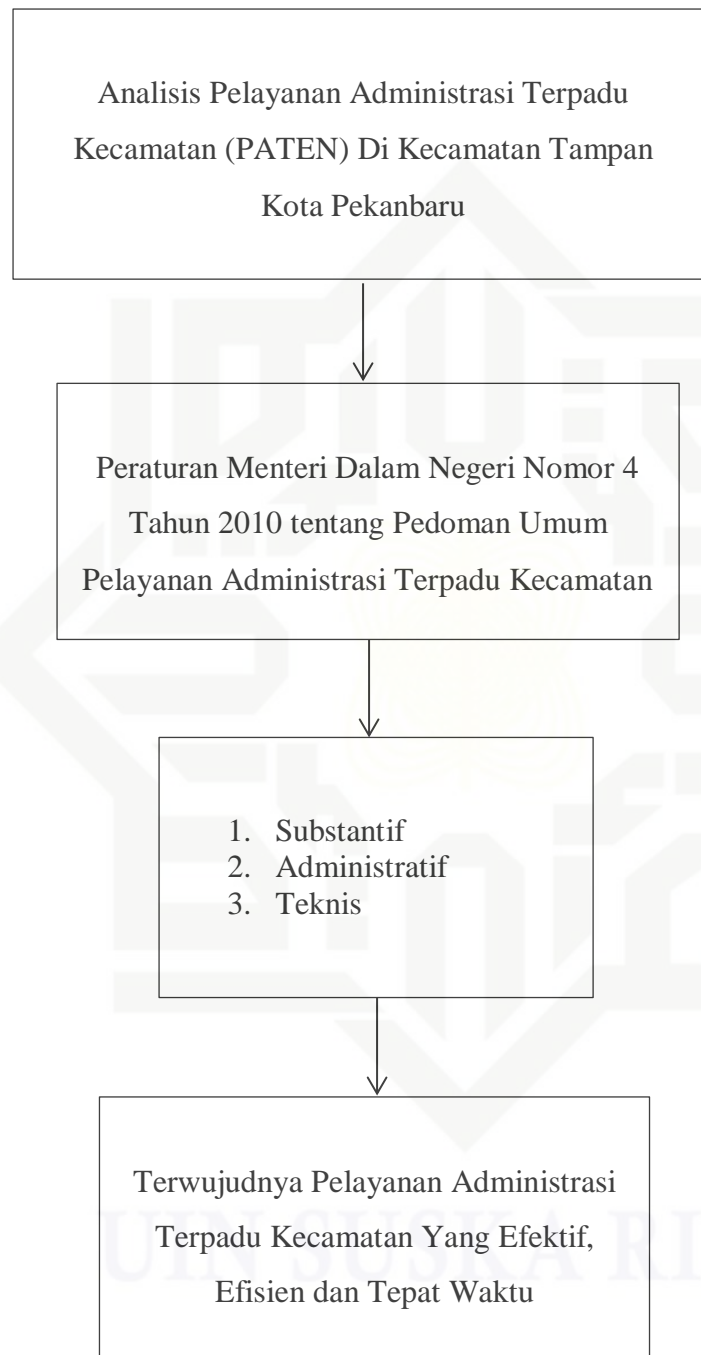
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru JL. HR. Soebrantas. Alasan pemilihan tempat penelitian karena di Kantor Camat Pelayanannya belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan sehingga hasil yang didapatkan tidak maksimal. Adapun Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2020 sampai selesai. .

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu jenis penelitian yang menggambarkan suatu keadaan atau penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya (Sugiono, 2017:11). Adapun jenis data yang digunakan adalah jenis data kualitatif. Menurut Sugiono (2017:14). Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, kalimat, skema dan gambar.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data yang berdasarkan pada sumbernya. Jenis dan Sumber data itu ada dua yaitu :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Data primer.

Merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya, penulis memperoleh secara langsung dari responden yang merupakan sumber utama dalam penelitian, berupa data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara yang telah ditetapkan.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapat dari instansi yang bersangkutan. Yang mana data sekunder disini diperoleh melalui catatan yang dimiliki oleh institusi seperti, media internet, serta berbagai literatur-literatur dan tinjauan pustaka yang relevan dan mendukung penelitian ini.

3.4 Informan Penelitian

Informan Penelitian atau subjek penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Sebagaimana dijelaskan oleh Arikunto (2019:145) subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Jadi subjek penelitian itu merupakan sumber informasi yang digali untuk mengungkap fakta-fakta dilapangan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penentuan subjek penelitian digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan secara jelas dan mendalam.

Selanjutnya, penentuan subjek penelitian atau responden yang dianggap sebagai key informan dilakukan dengan cara purposive sampling. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017:85) bahwa, teknik purposive

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan sengaja dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Sehingga akan memudahkan peneliti dalam menelusuri situasi yang diteliti.

Adapun informan dalam penelitian ini meliputi :

Tabel 3.1

Key Informan Penelitian

No	Subjek Penelitian	Jumlah Informan
1.	Camat	1
2.	Sekretaris Camat	1
3.	Kepala Seksi Bidang Pelayanan Umum	1
4.	Masyarakat	10
Jumlah		13

Sumber: Data Olahan Penelitian 2020

3.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Pengamatan dan pencatatan serta sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Dengan demikian peneliti dengan mengadakan pengamatan langsung untuk melihat secara jelas bagaimana permasalahan yang ada dapat diteliti dengan benar.

b. Wawancara

Kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan melalui dialog langsung secara lisan terhadap sebagian responden yang dianggap perlu dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disediakan.

c. Dokumentasi

Pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Bersumber dari referensi dan buku perpustakaan, catatan, jurnal, Koran, arsip, gambar atau foto pada acara tertentu yang berada dilokasi penelitian.

3.6 Teknik Analisa Data

Analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2017:335).

Analisis data deskriptif kualitatif memberikan gambaran yang jelas dan terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemukan dilapangan melalui hasil wawancara yang kemudian ditarik suatu kesimpulan agar memberikan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jawaban atas permasalahan yang dikemukakan untuk mendapatkan solusi dalam hal pelayanan. Langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

- a. Pengumpulan data, diartikan sebagai suatu proses kegiatan pengumpulan data melalui wawancara maupun dokumentasi untuk mendapatkan data yang lengkap.
- b. Reduksi Data, berarti merangkum memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.
- c. Penyajian data dalam penelitian ini bisa dilakukan dengan uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.
- d. Verifikasi data, verifikasi merupakan kegiatan yang sudah dilakukan peneliti sejak pengumpulan data, kendati bersifat sementara. Pengujian ulang dilakukan demi mendekati pemaknaan yang lebih terjamin kebenaran dan validitasnya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru adalah ibu kota dan kota terbesar di Provinsi Riau, Indonesia. Kota ini merupakan salah satu sentral ekonomi terbesar di Pulau Sumatra dan termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi. Kota ini berawal dari sebuah pasar yang didirikan oleh para pedagang Minangkabau di tepi Sungai Siak pada abad ke-18. Hari jadi kota ini ditetapkan pada tanggal 23 Juni 1784. Kota Pekanbaru tumbuh pesat dengan berkembangnya industri terutama yang berkaitan dengan minyak bumi, serta pelaksanaan otonomi daerah. (dalam wikipedia).

4.1.1 Geografis

Secara geografis Kota Pekanbaru memiliki posisi strategis yakni berada pada jalur Lintas Timur Sumatra, yang terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang dan Jambi, dengan wilayah administratif, diapit oleh Kabupaten Siak pada bagian Utara dan Timur, sementara bagian Barat dan Selatan oleh Kabupaten Kampar. Kota Pekanbaru ini dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari Barat ke Timur dan berada pada ketinggian berkisar antara 5-50 meter di atas permukaan laut. Kota ini termasuk daerah yang beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1 derajat celsius hingga 35,6 derajat celsius dan suhu minimum antara 20,2 derajat celsius hingga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

23,0 derajat celcius. Sebelum tahun 1960 Pekanbaru hanyalah kota yang luas 16 kilometer persegi yang kemudian bertambah menjadi 62,96 kilometer persegi dengan 2 kecamatan yakni kecamatan senapelan dan kecamatan limapuluh. Perkembangan kecamatan ini terus dimekarkan hingga pada tahun 2003 menjadi 12 kecamatan. (dalam wikipedia).

4.1.2 Demografis

Demografis adalah ilmu yang mempelajari tentang kependudukan manusia di satu wilayah atau daerah. Demografis di Kota Pekanbaru dimulai dari kepercayaan atau agama yang dianut oleh masyarakatnya yang beragam.

Tabel 4.1

Komposisi Agama Di Kota Pekanbaru Tahun 2018

Agama	Jumlah (%)
Islam	84,74
Kristen	9,67
Buddha	4,13
Katolik	1,42
Hindu	0,03
Konghucu	0,01

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Riau 2018

Selain agama yang beragam hal ini diimbangi oleh jumlah penduduk yang terus meningkat dari tahun ke tahun.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.2

Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru

Tahun	Jumlah Penduduk (Orang)
2000	587.842
2005	720.197
2006	754.467
2007	779.899
2008	799.213
2010	897.767
2019	954.373

Sumber : Pekanbaru.bps.go.id

Adanya agama yang beragam tentunya akan berpengaruh pada bahasa dan suku yang beragama pula di Kota Pekanbaru, seperti Indonesia, Melayu, Minang, Batak Dan Tionghos, serta dengan jumlah penduduk yang banyak membuat Kota Pekanbaru di bagi dalam 12 Kecamatan dan 83 Kelurahan. Dengan zona waktu WIB (UTC+07:00) dan kode pos 287111.

4.2 Kecamatan Tampan



Gambar 4.1 Kantor Kecamatan Tampan

Kecamatan Tampan merupakan salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

4.2.1 Sejarah Kecamatan Tampan

Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru merupakan salah satu Kecamatan yang berbentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 tentang perubahan batas antara Kota Pekanbaru dengan Kabupaten Kampar pada tanggal 14 Mei 1988 dengan luas wilayah $\pm 199.792 \text{ Km}^2$.

Terbentuknya Kecamatan Tampan terdiri dari beberapa Desa dan Kecamatan dari Kabupaten Kampar yaitu:

- a. Desa Simpang Baru dari Kecamatan Kampar
- b. Desa Sidomulyo Barat dari Kecamatan Siak Hulu
- c. Desa Labuh Baru dari Kecamatan Siak Hulu
- d. Desa Tampan dari Kecamatan Siak Hulu

Pada tahun 2003 Pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2003, yang kemudian membagi wilayah Kecamatan Tampan dimekarkan menjadi 2 kecamatan dengan batas-batas sebagai berikut :

- a. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Marpoyan Damai (Kota Pekanbaru)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Tambang (Kabupaten Kampar)
- c. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Payung Sekaki (Kota Pekanbaru)
- d. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tambang (Kabupaten Kampar)

4.2.2 Letak Geografis dan Demografis Kecamatan Tampan

Secara geografis, Kecamatan Tampan berada pada koordinat 101° 22'45"BT-101°23' 09"BT dan 0° 28' 41"LU-0° 29' 09"LU memiliki luas wilayah 59.91 Km². Kecamatan Tampan merupakan wilayah terluas dibandingkan kecamatan lain yang ada di wilayah Kota Pekanbaru. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru, luas wilayah Kecamatan Tampan adalah 4.872 Km² atau sama dengan 9,46% dari luas Kota Pekanbaru yang sebagian besar wilayahnya digunakan untuk perumahan/perkarangan.

Kecamatan Tampan Terdiri dari 9 (sembilan) Kelurahan, 54 Rukun Warga (RW) dan 304 Rukun Tetangga (RT). Sembilan kelurahan yang berada di lingkungan Kecamatan Tampan terdiri dari Kelurahan Simpang Baru, Kelurahan Tuah Karya, Kelurahan Sidomulyo Barat, Kelurahan Delima, Kelurahan Air Putih, Kelurahan Tuah Madani,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kelurahan Bina Widya, Kelurahan Sialang Munggu dan Kelurahan Tobek Godang.

Kecamatan Tampan mempunyai batas-batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Timur : berbatasan dengan Kecamatan Marpoyan Damai
- Sebelah Barat : berbatasan dengan Kecamatan Tambang
- Sebelah Utara : berbatasan dengan Kecamatan Payung Sekaki
- Sebelah Selatan : berbatasan dengan Kecamatan Tambang

Kondisi iklim dan cuaca di Kecamatan Tampan mengikuti iklim Kota Pekanbaru pada umumnya yang beriklim sangat basah, tipe A klasifikasi Schmidt dan Ferguson. Suhu berkisar antara $21,6^{\circ}$ - $35,0^{\circ}$ C dengan rata-rata $28,0^{\circ}$ C, sedangkan udara berkisar antara $57,9\%$ - $93,2\%$ dengan rata-rata $74,6\%$ dan tekanan udara 1.007, 2 Mb – 1.013,0 Mb, dengan rata-rata 1.010,1 Mb serta mempunyai kecepatan angin 7-8 Knot/Jam. Curah hujan antara 1.408 Mm/Th dengan rata-rata curah hujan mencapai 2.938 Mm/Th dan dari hujan selama 198 hari. Musim hujan terjadi pada bulan Januari sampai April dan September sampai Desember. Musim kemarau yaitu datar dengan kelerengan antara 0 – 8% dan ketinggian lokasi lebih kurang 20 Mdpl. Jenis tanahnya adalah *brown forest soil*. Kondisi tekstur tanahnya berupa lempung dengan tingkat kesuburan sedang.

Kecamatan Tampan merupakan kecamatan yang memiliki jumlah penduduk terbanyak di Kota Pekanbaru. Jumlah penduduk yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tinggi terjadi karena Kecamatan Tampan mempunyai wilayah yang luas dibandingkan dengan kecamatan lainnya. Adapun jumlah penduduk sesuai dengan data yang penulis peroleh dari Kecamatan Tampan melalui papan statistik.

4.2.3 Visi dan Misi Kecamatan Tampan

a. Visi

Terdepan Penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan dan Terbaik Pemberian Pelayanan Publik Se Kecamatan Kota Pekanbaru.

b. Misi

1. Mengutamakan Pelayanan Publik sebagai dasar terciptanya pelayanan secara prima kepada masyarakat.
2. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia aparatur yang berkualitas, bertanggung jawab serta berjiwa profesionalisme.
3. Melaksanakan koordinasi disetiap Line terkait dengan penciptaan komunikasi yang efektif diantara aparatur kecamatan
4. Meningkatkan kerjasama, Loyalitas dan Integritas didalam jiwa setiap aparatur kecamatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.4 Tugas dan Fungsi Bagian/Unit Kerja di Kantor Kecamatan Tampan

1. Camat Tampan

Camat mempunyai rincian tugas :

- (1) Menangani sebagian urusan otonomi daerah serta menyelenggarakan tugas umum pemerintahan;
- (2) Menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi :
 - a. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - b. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - c. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
 - d. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
 - e. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
 - f. Membina penyelenggaraan pemerintahan kelurahan;
 - g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan / atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kelurahan;
- (3) Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek :
 - a. Perizinan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Rekomendasi;
- c. Koordinasi;
- d. Pembinaan;
- e. Pengawasan;
- f. Fasilitasi;
- g. Penetapan;
- h. Penyelenggaraan;

Camat dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Tugas Pokok di atas menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyelenggaraan tugas umum pemerintahan;
- b. Penyelenggaraan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh walikota.

2. Sekretarias Camat

Sekretaris mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Subbagian Kepegawaian Umum dan Subbagian Keuangan.

Untuk melaksanakan tugas, Sekretaris menyelenggarakan fungsi:

- a. Perencanaan kegiatan teknis administratif;
- b. Perencanaan program kerja kecamatan;
- c. Koordinasi tugas administrasi;
- d. Pembinaan perangkat kecamatan dan kelurahan;
- e. Pengevaluasian tugas pemerintahan Kecamatan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kepala Subbagian Kepegawaian Umum

Kepala Subbagian Kepegawaian Umum mempunyai tugas:

- a. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan;
- b. Merencanakan program kerja sub bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan meliputi koordinasi dan pelaksanaan tugas bidang Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- c. Merencanakan program kerja dan inventarisasi aset kecamatan dan kelurahan;
- d. Merencanakan program kerja penyelenggaraan pelayanan kebersihan, keindahan dan pertamanan;
- e. Merencanakan program kerja sub bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan meliputi koordinasi dan pelaksanaan tugas bidang Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- f. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan yang berhubungan kepegawaian, pembinaan aparatur serta peningkatan kualitas pegawai;
- g. Merumuskan dan melaksanakan pelayanan administrasi, inventaris kantor dan dokumentasi kegiatan kantor;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Melaksanakan urusan keprotokolan, upacara-upacara, rapat-rapat dinas dan pelayanan hubungan masyarakat;
- i. Melaksanakan kegiatan penyusunan kebutuhan dan materiil bagi unit kerja kecamatan;
- j. Merumuskan dan mengkoordinasikan kegiatan kebersihan, ketertiban, kenyamanan ruangan dan halaman kantor, disiplin pegawai serta pengamanan dilingkungan badan;
- k. Memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya;
- l. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya;
- m. Mengevaluasi tugas sub bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;
- n. Melaporkan pelaksanaan tugas sub bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Kepala Subbagian Keuangan

Kepala Subbagian Keuangan mempunyai tugas:

- a. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pembinaan bidang keuangan Sekretariat Kecamatan;
- b. Merencanakan program kerja Sub Bagian Keuangan Sekretariat Kecamatan meliputi koordinasi dan pembinaan bidang keuangan Sekretariat Kecamatan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- c. Melakukan Verifikasi serta meneliti kelengkapan Surat Permintaan Pembayaran (SPP);
- d. Menyiapkan Surat Perintah Membayar (SPM);
- e. Melakukan Verifikasi harian atas Penerimaan;
- f. Melakukan Verifikasi Laporan Pertanggungjawaban (SPJ) Bendahara Penerimaan dan Bendahara Pengeluaran;
- g. Melaksanakan Akuntansi Sekretariat Kecamatan;
- h. Menyiapkan Laporan Keuangan Sekretariat Kecamatan;
- i. Merencanakan program kerja pengelolaan dana perjalanan Sekretariat Kecamatan;
- j. Merencanakan program kerja pengelolaan biaya operasional rumah tangga sekretariat daerah dan rumah tangga kepala daerah;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- k. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;
- l. Memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya;
- m. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya;
- n. Membuat konsep pedoman dan petunjuk teknis;
- o. Mengevaluasi tugas pembinaan bidang keuangan Sekretariat Kecamatan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;
- p. Melaporkan pelaksanaan tugas pembinaan bidang keuangan Sekretariat Kecamatan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;

5. Kepala Seksi Pemerintahan

Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai rincian tugas :

- a. Merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan Pemerintahan Kecamatan;
- b. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan pemerintahan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan;
- d. Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- e. Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan Kelurahan;
- f. Melaksanakan pembinaan kegiatan sosial politik, ideologi negara dan kesatuan bangsa;
- g. Melaksanakan penyusunan pembinaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- h. Memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi Kelurahan;
- i. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kepala kelurahan;
- j. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;
- k. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya;
- l. Melaporkan pelaksanaan tugas urusan pemerintahan kecamatan kepada Walikota melalui Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepala Seksi Pemerintahan dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada Tugas Pokok di atas menyelenggarakan fungsi :

- a. Perencanaan kegiatan urusan pemerintahan;
- b. Koordinasi dan sinkronisasi tugas urusan pemerintahan;
- c. Pembinaan, evaluasi dan bimbingan urusan pemerintahan;
- d. Pemeriksaan pekerjaan bawahan;
- e. Pelaporan pelaksanaan tugas;

6. Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai rincian tugas:

- a. Merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan Ketentraman dan Ketertiban;
- b. Melakukan koordinasi dengan Satuan Polisi Pamong Praja, Kepolisian Negara Republik Indonesia dan / atau TNI mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan, ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kecamatan;
- c. Melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah kecamatan;
- d. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya dibidang penerapan peraturan perundang-undangan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya dibidang penerapa peraturan perundang-undangan;
- f. Melakukan koordinasi satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya dibidang penerapan peraturan perundang-undangan yaitu Satuan Polisi Pamong Praja dan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- g. Melakukan evaluasi pelaksanaan ketentraman dan ketertiban di tingkat kecamatan;
- h. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;
- i. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya;
- j. Melaporkan pelaksanaan tugas urusan ketentraman dan ketertiban kepada Walikota melalui Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada Tugas Pokok di atas menyelenggarakan fungsi :

- a. Perencanaan kegiatan urusan ketentraman dan ketertiban;
- b. Koordinasi urusan ketentraman dan ketertiban;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Pembinaan, evaluasi dan bimbingan urusan ketentraman dan ketertiban;
- d. Pemeriksaan pekerjaan bawahan;
- e. Pelaporan pelaksanaan tugas;

7. Kepala Seksi Pembangunan Masyarakat Kelurahan

Kepala Seksi Pembangunan Masyarakat Kelurahan mempunyai rincian tugas :

- a. Merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan Pembangunan Masyarakat dan Kelurahan;
- b. Medorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan di kelurahan dan kecamatan;
- c. Merencanakan program kerja pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi di tingkat kecamatan;
- d. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan;
- e. Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta;
- f. Melakukan tugas-tugas lain dibidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan / atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya dibidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- h. Melakukan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- i. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;
- j. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya;
- k. Melaporkan pelaksanaan tugas urusan ketentraman dan ketertiban kepada Walikota melalui Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;

Kepala Seksi Pembangunan Masyarakat Kelurahan dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada Tugas Pokok di atas menyelenggarakan fungsi :

- a. Perencanaan kegiatan urusan pembangunan masyarakat kelurahan;
- b. Koordinasi urusan pembangunan masyarakat kelurahan;
- c. Pembinaan, evaluasi dan bimbingan urusan pembangunan masyarakat kelurahan;
- d. Pemeriksaan pekerjaan bawahan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Pelaporan pelaksanaan tugas;

8. Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai rincian tugas :

- a. Merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan Kesejahteraan Sosial;
- b. Merumuskan dan melaksanakan penyusunan program kerja pelayanan dan bantuan sosial, bantuan kepemudaan, pemberdayaan masyarakat dan perempuan, keluarga berencana, olah raga dan tenaga kerja;
- c. Merumuskan dan melaksanakan penyusunan program kerja pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan dan kesehatan masyarakat;
- d. Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan bidang kesejahteraan sosial;
- e. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan / atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya dibidang kesejahteraan sosial;
- f. Melakukan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan kesejahteraan sosial;
- g. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya;
- i. Melaporkan pelaksanaan tugas urusan kesejahteraan sosial kepada Walikota melalui Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pada Tugas Pokok di atas menyelenggarakan fungsi:

- a. Perencanaan kegiatan urusan kesejahteraan sosial;
- b. Koordinasi urusan kesejahteraan sosial;
- c. Pembinaan, evaluasi dan bimbingan urusan kesejahteraan sosial;
- d. Pemeriksaan pekerjaan bawahan;
- e. Pelaporan pelaksanaan tugas;

9. Kepala Seksi Pelayanan Terpadu

Kepala Seksi Pelayanan Terpadu mempunyai rincian tugas :

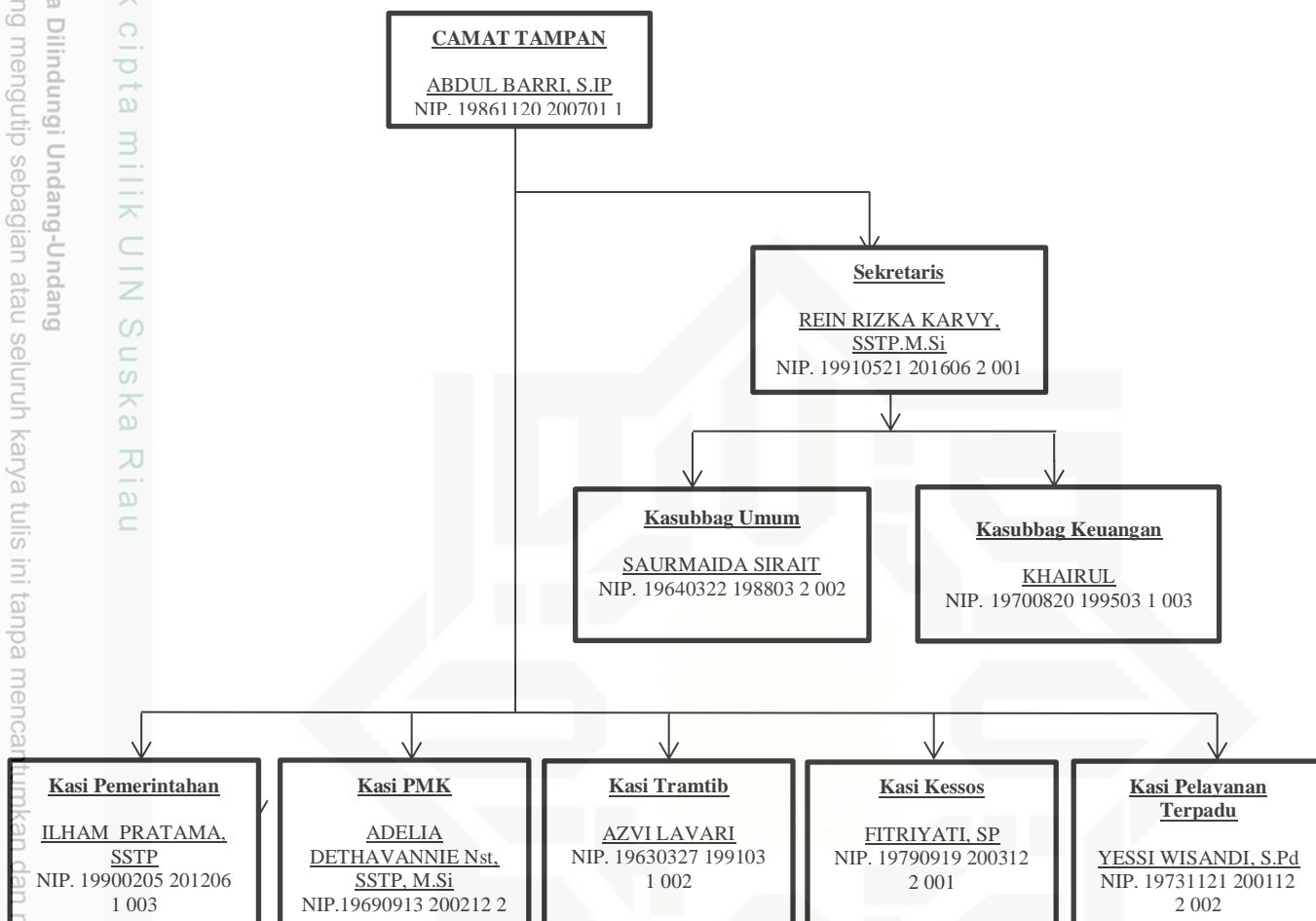
- a. Merumuskan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan urusan Pelayanan Terpadu;
- b. Melakukan perencanaan program kerja kegiatan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan;
- c. Melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di kecamatan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan;
- e. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan masyarakat di wilayah ;
- f. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;
- g. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya;
- h. Melaporkan pelaksanaan tugas urusan pelayanan umum kepada Walikota melalui Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;

4.2.5 Struktur Organisasi Kecamatan Tampan





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.6 Standar Operasional Prosedur

Adapun Standar Operasional Pelayanan (SOP) Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yaitu :

1. Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP)

A. Persyaratan

- a. Surat pengantar dari RT diketahui RW dan Lurah.
- b. Telah berumur 17 (Tujuh Belas) tahun keatas/sudah kawin.
- c. Kartu Keluarga (KK) Asli.
- d. Pas Photo 3×4 sebanyak 4 lembar.
- e. Formulir Permohonan KTP/F 1-07 dari Kelurahan
- f. Fotocopy KK

B. Jangka Waktu Penyelesaian

KTP akan selesai dalam waktu 2 hari kerja (bagi persyaratan yang lengkap)

2. Pengantar Kartu Keluarga (KK)

A. Persyaratan

- a. Surat pengantar dari RT diketahui RW dan Lurah.
- b. Kartu Keluarga Asli
- c. Foto copy KTP
- d. Formulir Permohonan KK
- e. Fotocopy Ijazah/Akte Kelahiran
- f. Fotocopy surat nikah/akte cerai/surat kematian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

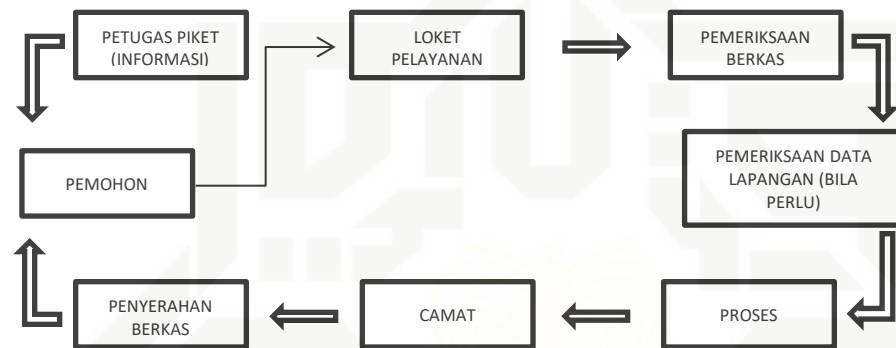
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Jangka Waktu Penyelesaian

KK akan selesai dalam waktu 2 hari kerja (bagi persyaratan yang lengkap)

Adapun mekanisme pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada kantor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yaitu :

Gambar 4.2 Mekanisme Pelayanan



Dari mekanisme diatas dijelaskan bahwa, pemohon datang menanyakan persyaratan pelayanan menuju meja pelayanan informasi. Kemudian jika pemohon yang telah mengetahui persyaratan pelayanan langsung menuju loket pelayanan. Lalu, petugas loket pelayanan pendaftaran memeriksa dokumen yang diajukan, dan jika dokumen tersebut memenuhi syarat, petugas menerima dokumen tersebut. Setelah itu, petugas loket pelayanan pendaftaran meneruskan dokumen permohonan kepada petugas Verifikasi.

Selanjutnya, petugas Verifikasi memeriksa dokumen



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

permohonan, jika sudah memenuhi syarat diserahkan kepada operator. Jika memerlukan persyaratan lain, seperti “data lapangan” petugas verifikasi menyerahkan sebagian atau seluruh dokumen permohonan kepada petugas teknis. Lalu, petugas teknis melakukan pengecekan lapangan untuk mendapatkan data untuk kelengkapan persyaratan dokumen yang diajukan. Kemudian, diserahkan kepada operator komputer. Petugas operator komputer memasukkan data persyaratan dokumen izin atau non izin tersebut kedalam format izin atau non izin yang tersedia, dan mencetak dokumen izin atau non izin.

Dokumen izin atau non izin tersebut diserahkan kepada Kepala Seksi Pelayanan untuk di Validasi. Selanjutnya Kepala Seksi Pelayanan melakukan validasi dengan mencocokkan dokumen izin atau non izin dengan persyaratan yang diajukan, jika sesuai dokumen izin atau non izin di validasi dengan memberi paraf. Setelahnya, diserahkan kepada Sekretaris Camat untuk mendapatkan validasi kedua.

Validasi kedua yang dilakukan oleh Sekretaris Camat, dilakukan dengan mengecek kesesuaian persyaratan termasuk memeriksa apakah sudah di paraf oleh Kepala Seksi Pelayanan. Selanjutnya, dokumen diserahkan kepada Camat untuk mendapat pengesahan dengan membubuhkan tanda tangan pada dokumen yang diajukan. Dokumen tersebut diserahkan kepada petugas pelayanan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyerahan dokumen.

Sebelum menyerahkan dokumen yang dimaksud, petugas harus memeriksa terlebih dahulu apakah dokumen yang diserahkan sudah lengkap dan memenuhi syarat, dan memeriksa apakah terdapat beban biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan. Jika terdapat beban biaya, petugas penyerahan dokumen memanggil dan mempersilahkan pelanggan untuk membayar beban biaya yang dimaksud. Petugas penerima biaya pelayanan (kasir) menerima biaya pelayanan, dan mempersilahkan pelanggan untuk mengambil dokumen izin atau non izin ke petugas penyerahan dokumen. Terakhir, petugas penyerahan dokumen menerima tanda pembayaran dan menyerahkan dokumen izin atau non izin yang diajukan pemohon.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah disusun dalam penulisan skripsi ini, maka peneliti dapat menarik kesimpulan dari Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, yaitu : Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru belum bisa dikatakan berjalan dengan lancar. Hal ini dapat dilihat dari sebagian sikap petugas cukup ramah dalam melayani masyarakat. Prosedur pelayanan yang sudah tidak berbelit-belit lagi. Namun, dalam hal memberikan pelayanan masih belum tepat waktu. Kemudian masih adanya fasilitas pelayanan yang belum dikatakan mendukung, serta masih terdapat pelaksana teknis PATEN yang belum sepenuhnya menjalankan tanggungjawabnya selaku penyedia layanan.

Hambatan yang terjadi pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yaitu, Kurang kompetennya Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan. Kemudian masih kurang tepatnya waktu dalam menyelesaikan pelayanan. Serta masih adanya sarana dan prasarana yang kurang memadai.

6.2 Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Perlu penambahan Sumber Daya Manusia agar penyelenggaraan PATEN menjadi efektif. Kemudian, terkait dengan sumber daya manusia dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tampan, maka perlu adanya peningkatan pengetahuan dan keterampilan staf seperti melalui diklat agar lebih berjalan dengan baik dan optimal.
2. Kecamatan Tampan lebih meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang berjalan dengan lancar dalam proses pelayanan yaitu waktu pelayanan agar masyarakat dapat merasa puas saat melaksanakan pelayanan.
3. Sebaiknya sarana untuk proses pelayanan yaitu komputer perlu ditambahkan, serta sarana untuk masyarakat menunggu seperti fasilitas tempat duduk di Kantor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru ditambahkan, karena tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor tersebut, dan masyarakat yang menunggu untuk pengurusan dokumennya merasa nyaman dengan adanya fasilitas tempat duduk yang tidak kekurangan.



DAFTAR PUSTAKA

Ayat Al-Quran

Hadist Riwayat Bukhori dan Muslim (Tentang Tanggungjawab Pemerintah dalam Mengemban Amanah)

Tafsirq.com : QS. Al-Baqarah Ayat 267

Tafsirq.com : QS. An-Nisa Ayat 59

Buku

Agustino, Leo. 2016. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Dwiyanto, Agus. 2015. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jakarta: Elex Media.

Hardiyansyah. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Grafindo Persada.

Lijan, Poltak Sinambela. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Muslim dan Larbiel Hadi. 2019. *Pelayanan Publik*. Pekanbaru: Kreasi Edukasi.

Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Soehartono, Irawan. 2015. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.

Sumaryadi, I.Nyoman. 2016. *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta: Citra Utama.

Thamrin, Husni. 2015. *Metodologi Penelitian*. Bandung : Suska Press.

Tjiptono, Fandy. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Skripsi/Jurnal

Al Padil, Rahman. 2016. *Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lumbis Induk, Kabupaten Nunukan*. Dalam Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol. 4 No.1 : 442-454

Arvianty, Vera. 2017. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Pelayanan Perizinan di Kecamatan Singkep Kabupaten Lingga*. Program Pasca Sarjana. Ilmu Administrasi Publik. Kabupaten Lingga.

Febryansyah Pratama Putra, Teresa Irmina Nangameka. 2018. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. Dalam Jurnal Manajemen Pemerintahan, Vol. 10 No.1 : 41-58

Irawansah, Leond Effendi. 2016. *Implemenatasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Palu Barat Kota Palu*. Dalam Jurnal Katalogis, Vol.4 No.11 : 184-193



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Qory, Ganang Alfana. 2017. *Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang*. Skripsi. Hukum. Ilmu Hukum. Universitas Negeri Semarang. Semarang.

Wahyuni, Sri. 2019. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues*. Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintah. Ilmu Administrasi Negara. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Banda Aceh.

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Wahyuni, Sri. 2019. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues*. Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintah. Ilmu Administrasi Negara. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Banda Aceh.

Website/Internet

https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Narasumber :

- 1. Kepala Kantor Camat Tampan**
- 2. Sekretaris Kantor Camat Tampan**
- 3. Kepala Seksi Pelayanan Umum Kantor Camat Tampan**
- 4. Masyarakat**

Pertanyaan:

1. Bagaimana pihak PATEN melakukan penerbitan surat dibidang perizinan dan bidang non perizinan ?
2. Bagaimana standar pelayanan yang dilakukan pada PATEN ?
3. Bagaimana pembagian tugas pihak kecamatan dalam memberikan pelayanan ? Apakah semua pegawai merangkap tugas atau ada beberapa pegawai yang melaksanakan tugas tertentu ?
4. Apakah sarana dan prasarana dalam melaksanakan PATEN sudah memadai ?
5. Apakah pelaksana teknis PATEN sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan tugasnya masing - masing ?

Narasumber : Masyarakat yang Melakukan Pelayanan di Kantor Camat Tampan

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan penerbitan surat perizinan dan non perizinan ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Apakah menurut Bapak/Ibu standar pelayanan PATEN sudah baik ?
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pembagian tugas pegawai PATEN di Kecamatan Tampan ?
4. Apakah menurut Bapak/Ibu sarana dan prasarana pelayanan PATEN sudah memadai ?
5. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang pelaksana teknis PATEN dalam melakukan pelayanan ?
6. Menurut Bapak/Ibu apa saja faktor yang menghambat dalam pelayanan PATEN di Kecamatan Tampan ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI



Foto Masyarakat Yang Sedang Menerima Pelayanan Dari Pegawai Yang Bertugas di Kantor Kecamatan Tampan



Narasumber Bapak Abdul Barri, S.IP Camat Tampan Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



***Narasumber Ibu Rein Rizka Karvy, SSTP.M.Si Sekretaris Camat
Tampan Kota Pekanbaru***



***Narasumber Ibu Yessy Wisandi, S.Pd Kepala Seksi Bidang
Pelayanan Umum Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru***

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Narasumber Masyarakat Ibu Lia Yang Melakukan Pelayanan Surat Pindah Keluar (Non Perizinan)



Narasumber Masyarakat Bapak Azhari Yang Melakukan Pelayanan Pembuatan KK (Non Perizinan)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Narasumber Masyarakat Bapak Trimo Yang Melakukan Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris (Non Perizinan)



Narasumber Masyarakat Ibu Mira Yang Melakukan Pelayanan Pembuatan KK (Non Perizinan)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Narasumber Masyarakat Bapak Iswandi Yang Melakukan Pelayanan Surat Kematian dan Ahli Waris (Non Perizinan)



Narasumber Masyarakat Bapak Jemy Yang Melakukan Pelayanan Pembuatan Usaha Cuci Honda (Perizinan)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Narasumber Masyarakat Ibu Leni Yang Melakukan Pelayanan Pembuatan KTP (Non Perizinan)



Narasumber Masyarakat Ibu Dewi Yang Melakukan Pelayanan Pembuatan KTP (Non Perizinan)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



***Narasumber Masyarakat Ibu Suati Yang Melakukan Pelayanan
Pendirian Pangkalan Gas 3kg (Non Perizinan)***



***Narasumber Masyarakat Ibu Melisa Yang Melakukan Pelayanan
Pembuatan KTP (Non Perizinan)***



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1225/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 16 Februari 2021 M
4 Rajab 1442 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Febyola Amnurita
NIM. : 11775200978
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"**Analisa Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di
Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru**" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara
berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

Cipin dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/38848
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1225/2021 Tanggal 16 Februari 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

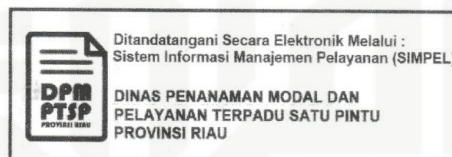
- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | FEBYOLA AMNURITA |
| 2. NIM / KTP | : | 11775200978 |
| 3. Program Studi | : | ILMU ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | ANALISA KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KANTOR KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 18 Februari 2021



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
3. Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic UIN of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-SKP/581/2021



a. Dasar

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.

b. Menimbang

1. Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/38848 tanggal 18 Februari 2021, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama : FEBYOLA AMNURITA
2. NIM : 11775200978
3. Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
5. Jenjang : S1
6. Alamat : PERUM. GRAHA RAJAWALI PERMAI BLOK C 09 KEL. TOBEKGODANG KEC. TAMPAN-PEKANBARU
7. Judul Penelitian : ANALISA KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU
8. Lokasi Penelitian : KANTOR KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 19 Februari 2021

a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Pekanbaru
Sekretaris



H. MAISISCO, S.Sos, M.Si

Pembina Tingkat I

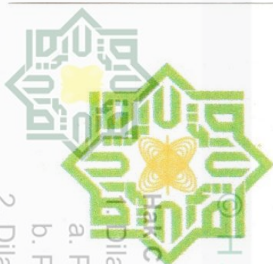
NIP. 19710514 199403 1 007

Tembusan

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
2. Yang Bersangkutan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII.1/PP.00.9/1342/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 22 Februari 2021 M
10 Rajab 1442 H

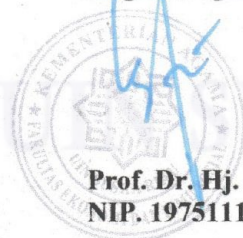
Kepada
Yth. **Fitria Ramadhani Agusti NST, S.I.P., M.Si.**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dengan hormat,
Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa:
N a m a : Febyola Amnurita
NIM : 11775200978
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun skripsi dengan judul: "**Analisa Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudarasebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Pengembangan Lembaga



Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti. MS, SE, M.Si, Ak, CA
NIP. 19751112 199903 2 001

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Diilindungi Undang-Undang

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU KECAMATAN TUAH MADANI

ALAMAT : JALAN H.R SUBRANTAS KM. 14,5
PEKANBARU - RIAU

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 16 / KTM / IV / 2021

NAMA : FEBYOLA AMNURITA
NIM : 11775200978
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JENJANG : S.1

Berkenaan dengan Surat Keterangan Penelitian dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru Nomor: 071/BKBP-SKP/581/2021 tanggal 19 Februari 2021, bahwa nama tersebut di atas telah melakukan pengambilan data / meneliti di wilayah Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru dengan judul penelitiannya :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU.**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 06 April 2021

KAMAT TUAH MADANI



ABDUL BARRI, S.IP

Pejabat Tk. I

NIP. 19861120 200701 1 001

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Febyola Amnurita, Lahir di Pekanbaru pada tanggal 16 Februari 1999, Agama Islam. Penulis merupakan anak Pertama dari Dua Bersaudara, dari pasangan Bapak Amran dan Ibu Nurjani. Penulis juga mempunyai Satu Adik Perempuan yang bernama Fika Safitri. Penulis telah menyelesaikan pendidikan di TK Nurul Jadid Pekanbaru pada tahun 2005, melanjutkan pendidikan di SD Negeri 032 Tampan Pekanbaru dan lulus pada tahun 2011, pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan di Mts Muhammadiyah 02 Pekanbaru dan lulus pada tahun 2014, lalu melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 12 Pekanbaru dan lulus pada tahun 2017. Kemudian pada tahun 2017 penulis melanjutkan Studi S1 di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada jurusan Administrasi Negara S1 di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Dalam masa perkuliahan penulis telah melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dan penulis juga telah menyelesaikan program pengabdian kepada masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Tarai Bangun Kota Pekanbaru.